



Sinergia Gestión Administrativa

MANUAL DE USUARIO

CRM

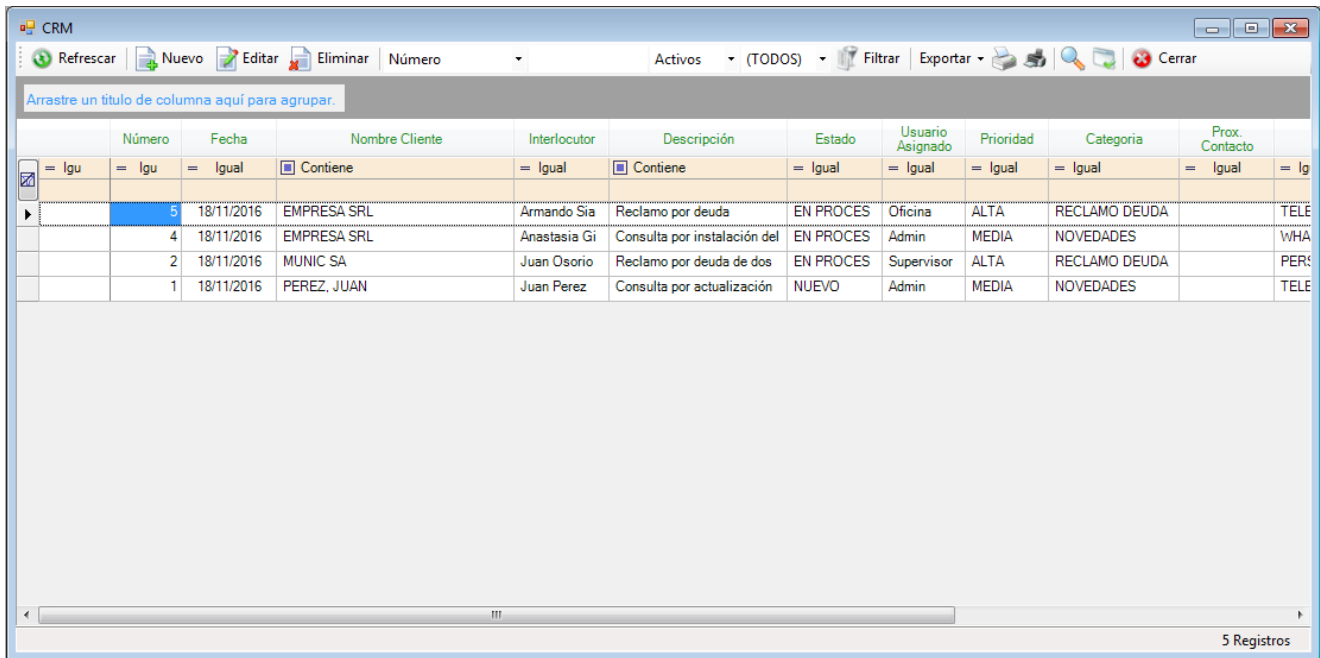
Copyright © HAR GROUP SA.
Todos los derechos reservados

Contenido

CRM.....	3
Barra de herramientas.....	3
Reclamos de Clientes.....	6
Seguimiento a Prospectos.....	7
Reclamo a Proveedores.....	9
Informe de Novedades (CRM, Clientes, Prospectos y Proveedores).....	10
ABM de Categorías Novedades.....	11
ABM de Estados Novedades.....	12
ABM de Medios Comunicación Novedades.....	12
ABM de Prioridades Novedades.....	13
ABM de Prioridades Novedades.....	15

CRM

Realiza y lleva el control de las comunicaciones con **Cientes**.



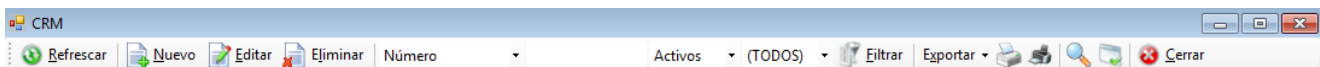
	Número	Fecha	Nombre Cliente	Interlocutor	Descripción	Estado	Usuario Asignado	Prioridad	Categoría	Prox. Contacto
	= Igu	= Igu	= Igual	<input checked="" type="checkbox"/> Contiene	= Igual	<input checked="" type="checkbox"/> Contiene	= Igual	= Igual	= Igual	= Igual
	5	18/11/2016	EMPRESA SRL	Armando Sia	Reclamo por deuda	EN PROCES	Oficina	ALTA	RECLAMO DEUDA	TELE
	4	18/11/2016	EMPRESA SRL	Anastasia Gi	Consulta por instalación del	EN PROCES	Admin	MEDIA	NOVEDADES	WHA
	2	18/11/2016	MUNIC SA	Juan Osorio	Reclamo por deuda de dos	EN PROCES	Supervisor	ALTA	RECLAMO DEUDA	PER:
	1	18/11/2016	PEREZ, JUAN	Juan Perez	Consulta por actualización	NUEVO	Admin	MEDIA	NOVEDADES	TELE

Al abrir la sección veremos en pantalla una lista detallada que contiene todas las comunicaciones.

La pantalla nos permite agrupar o filtrar columnas. Para filtrar se debe arrastrar con el indicador del mouse la columna deseada hacia la barra ubicada en lo alto **“Arrastre la columna para agrupar”**.

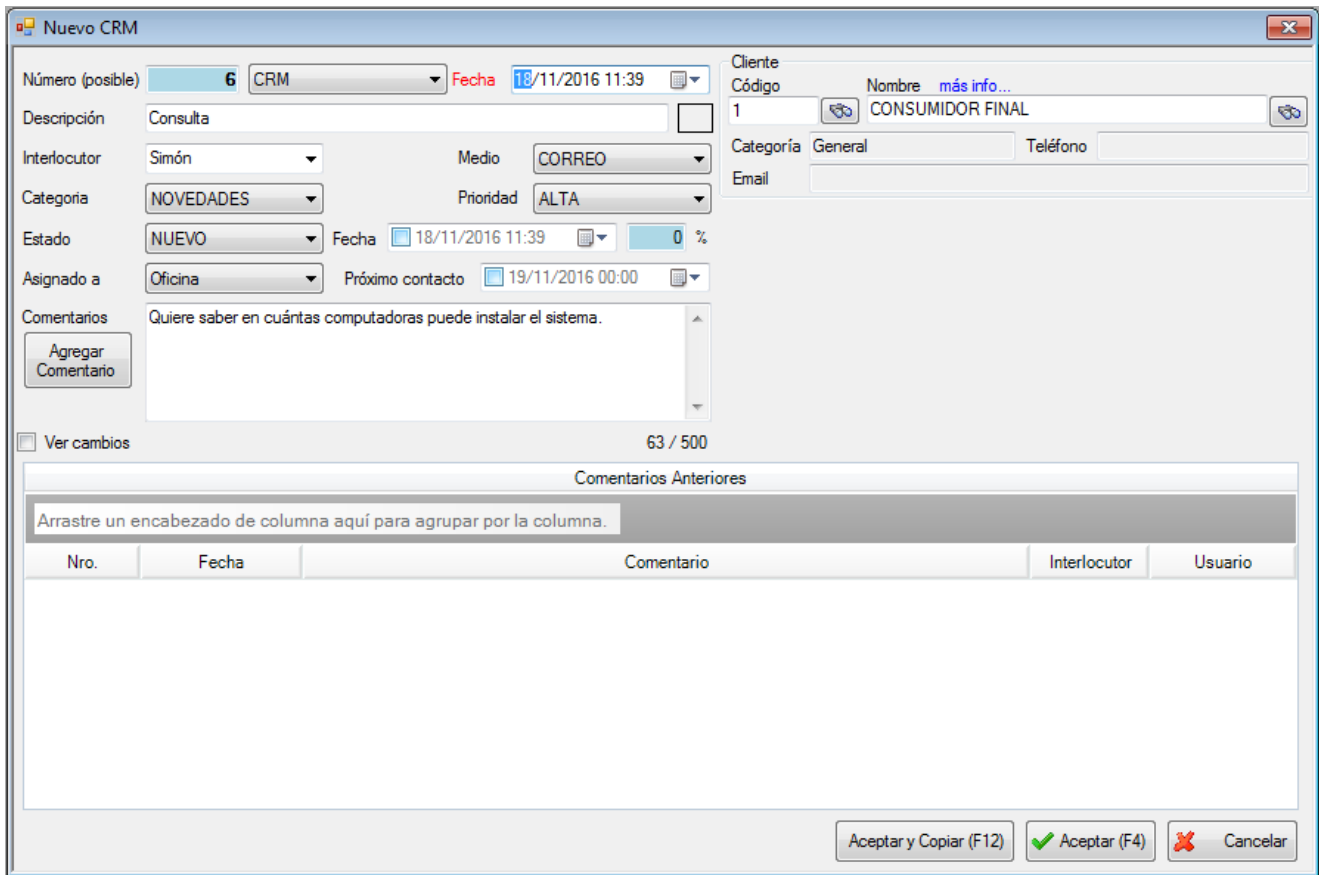
Barra de herramientas.

CRM posee una barra con distintas acciones.



Refrescar: Mostrara la pantalla en su estado original, tal como si se cerrara y se volviera a abrir.

Nuevo: Permite agregar y dar de alta a una nueva comunicación en el sistema. Deberemos seleccionar *Fecha*, *Interlocutor*, *Medio*, *Estado*, *Categoría*, *Prioridad*, *Asignado A*, *Cliente*, y luego cargar sus respectivos valores (*Descripción*, *% de avance*, *Próximo contacto*, *Comentarios*).



Nuevo CRM

Número (posible) CRM Fecha

Descripción

Interlocutor Medio

Categoría Prioridad

Estado Fecha %

Asignado a Próximo contacto

Comentarios

Ver cambios 63 / 500

Comentarios Anteriores

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por la columna.

Nro.	Fecha	Comentario	Interlocutor	Usuario

Editar: Dará la opción de modificar o corregir datos.

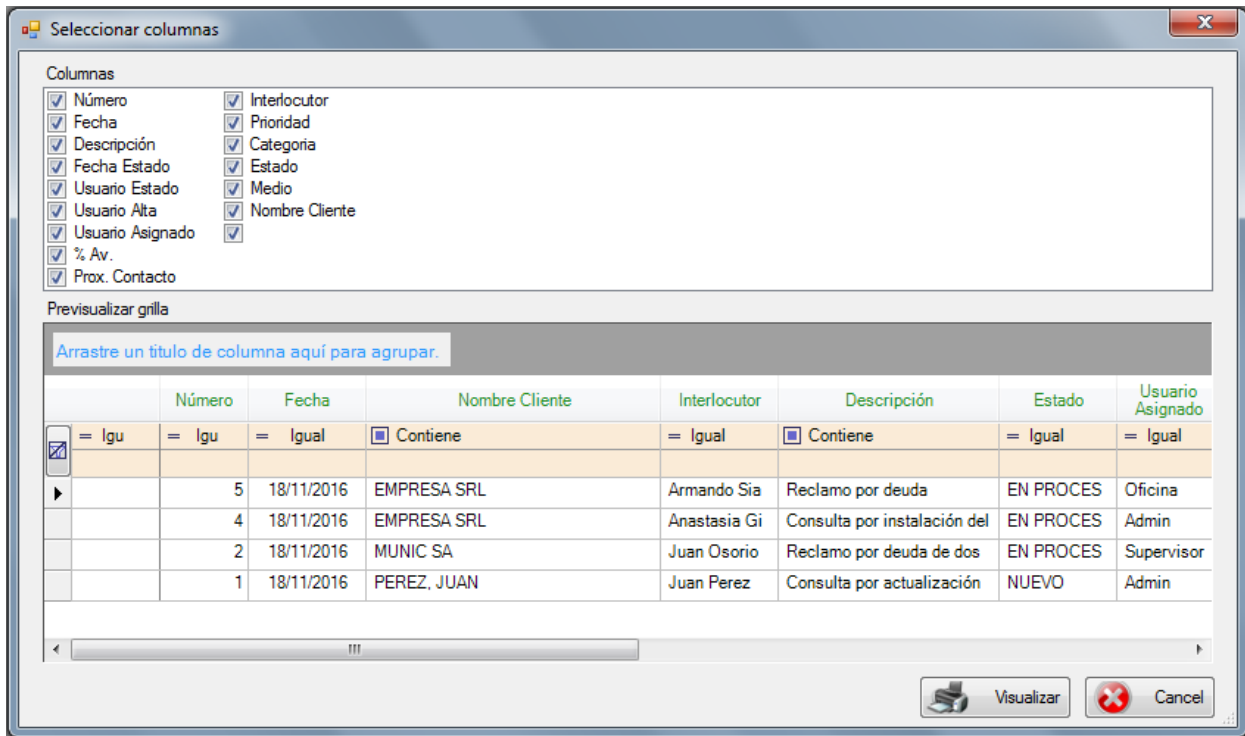
Eliminar: Facilita la opción borrar datos o registros seleccionados.

Filtro: Facilita la búsqueda de comunicaciones de una forma más específica. Compuesta por tres listas desplegadas, una caja de texto y el botón **Filtrar**. La primera lista desplegable contiene las columnas de la grilla, la segunda los estados de comunicación posibles, y la tercera los Usuarios. La caja de texto deberá ser llenada con el dato que se usará para buscar en la columna seleccionada en la primera grilla.

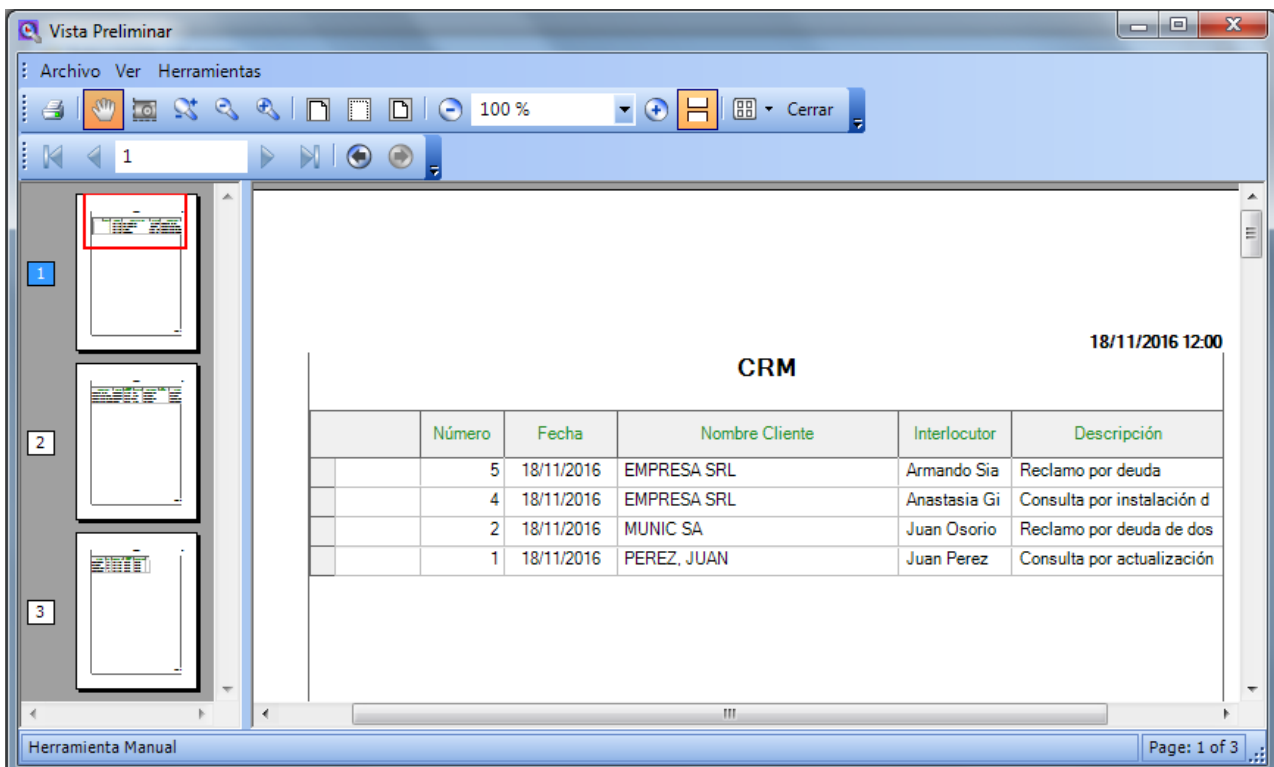
Exportar: Nos permite generar un archivo de Excel o un PDF con los datos visualizados actualmente.

Imprimir: Nos permite seleccionar una comunicación e imprimirla por separado.

Imprimir grilla: Imprime la grilla de comunicaciones. Al momento de realizar la impresión deberemos marcar aquellos filtros que queremos ver detallados y luego presionar **Visualizar**.



Al presionar **Visualizar** veremos en pantalla el listado, donde se presentará la opción de configurar la impresión e imprimirlo.

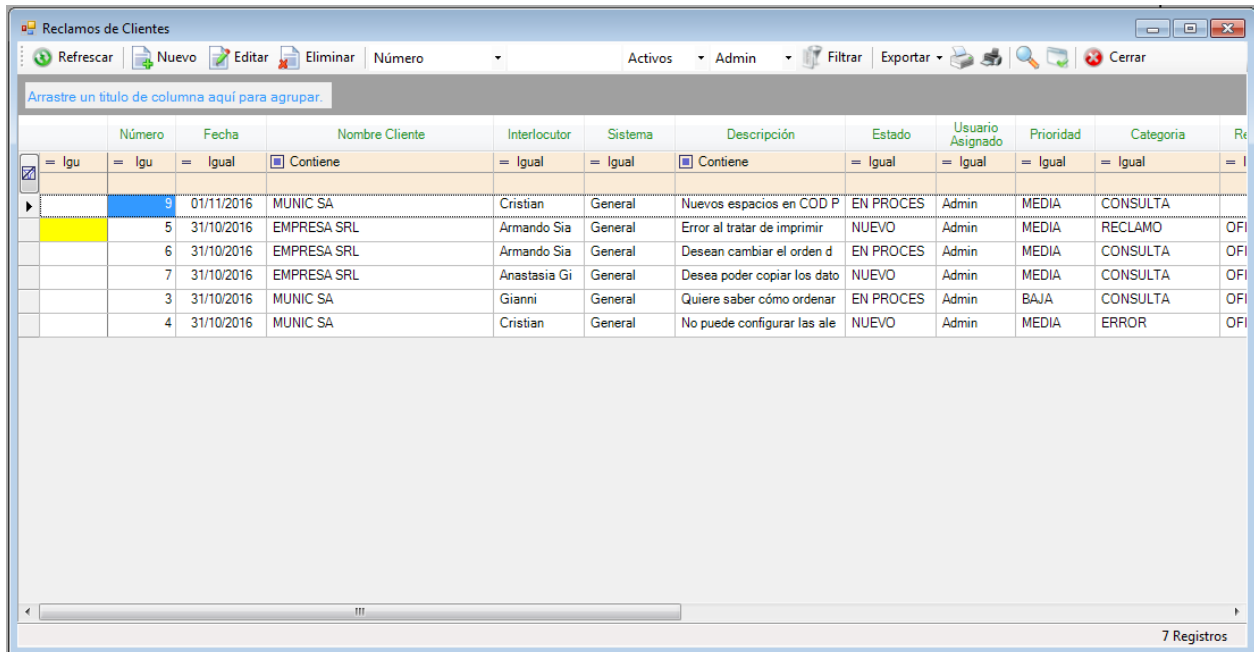


Vista Especial: Muestra los datos de las comunicaciones en una vista configurable.

Preferencias: Permite seleccionar qué datos se quieren ver en la Vista Especial.

Cerrar: Saldrá de la pantalla actual.

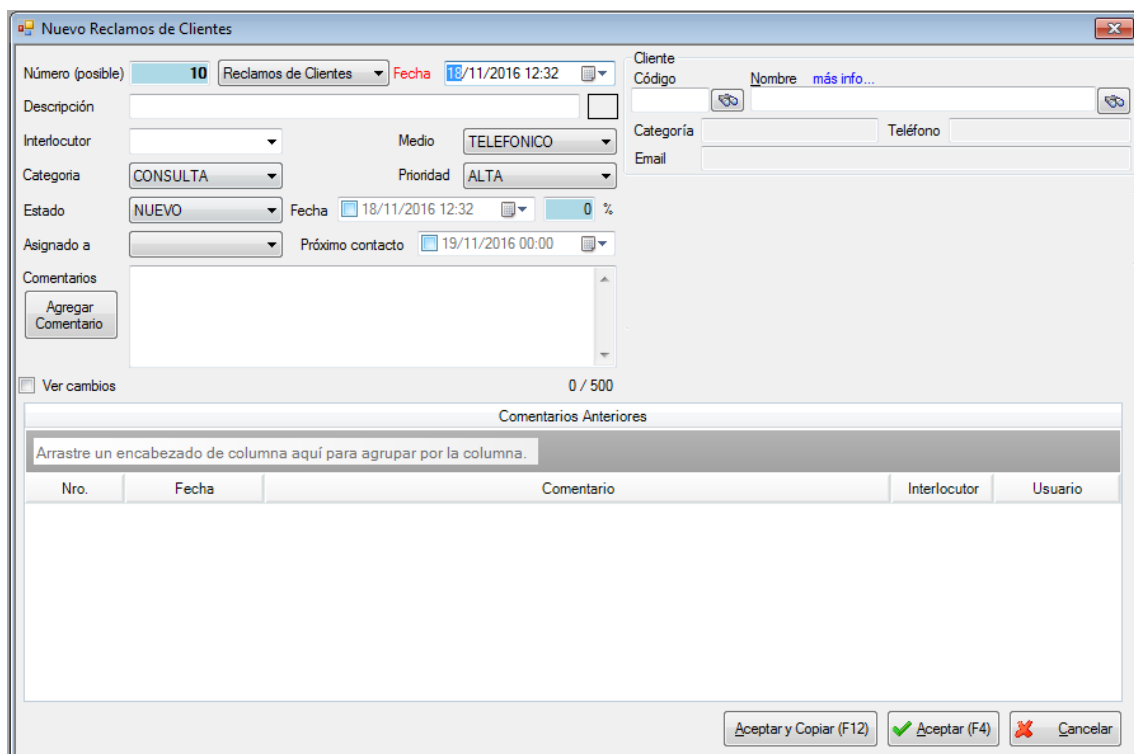
Reclamos de Clientes.



Número	Fecha	Nombre Cliente	Interlocutor	Sistema	Descripción	Estado	Usuario Asignado	Prioridad	Categoría	Reclamo
9	01/11/2016	MUNIC SA	Cristian	General	Nuevos espacios en COD P	EN PROCES	Admin	MEDIA	CONSULTA	
5	31/10/2016	EMPRESA SRL	Armando Sia	General	Error al tratar de imprimir	NUEVO	Admin	MEDIA	RECLAMO	OFI
6	31/10/2016	EMPRESA SRL	Armando Sia	General	Desean cambiar el orden d	EN PROCES	Admin	MEDIA	CONSULTA	OFI
7	31/10/2016	EMPRESA SRL	Anastasia Gi	General	Desea poder copiar los dato	NUEVO	Admin	MEDIA	CONSULTA	OFI
3	31/10/2016	MUNIC SA	Gianni	General	Quiere saber cómo ordenar	EN PROCES	Admin	BAJA	CONSULTA	OFI
4	31/10/2016	MUNIC SA	Cristian	General	No puede configurar las ale	NUEVO	Admin	MEDIA	ERROR	OFI

En esta sección podremos dar de alta, modificar o eliminar, así como ver los reclamos de los clientes. Podremos utilizar los filtros para realizar una búsqueda.

Para agregar un nuevo reclamo de cliente, debemos presionar el botón **Nuevo** y completar la pantalla **Nuevo Reclamos de Clientes**.



Nuevo Reclamos de Clientes

Número (posible) Reclamos de Clientes Fecha

Descripción

Interlocutor Medio

Categoría Prioridad

Estado Fecha %

Asignado a Próximo contacto

Comentarios

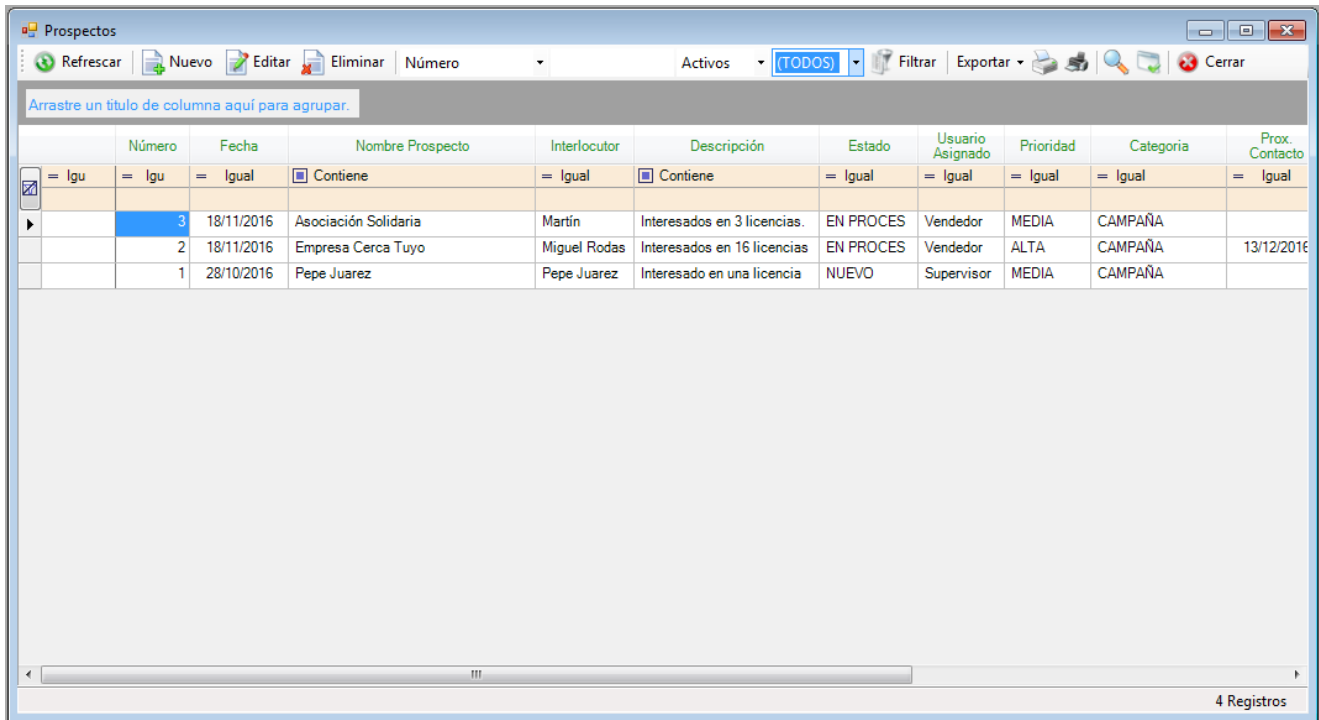
Ver cambios 0 / 500

Comentarios Anteriores

Nro.	Fecha	Comentario	Interlocutor	Usuario
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por la columna.				

Permite agregar y dar de alta a un nuevo Reclamo de Cliente en el sistema. Debemos seleccionar *Fecha*, *Interlocutor*, *Medio*, *Estado*, *Categoría*, *Prioridad*, *Asignado A*, y *Cliente*. Luego deberemos cargar sus respectivos valores (*Descripción*, *% de avance*, *Próximo contacto*, *Comentarios*).

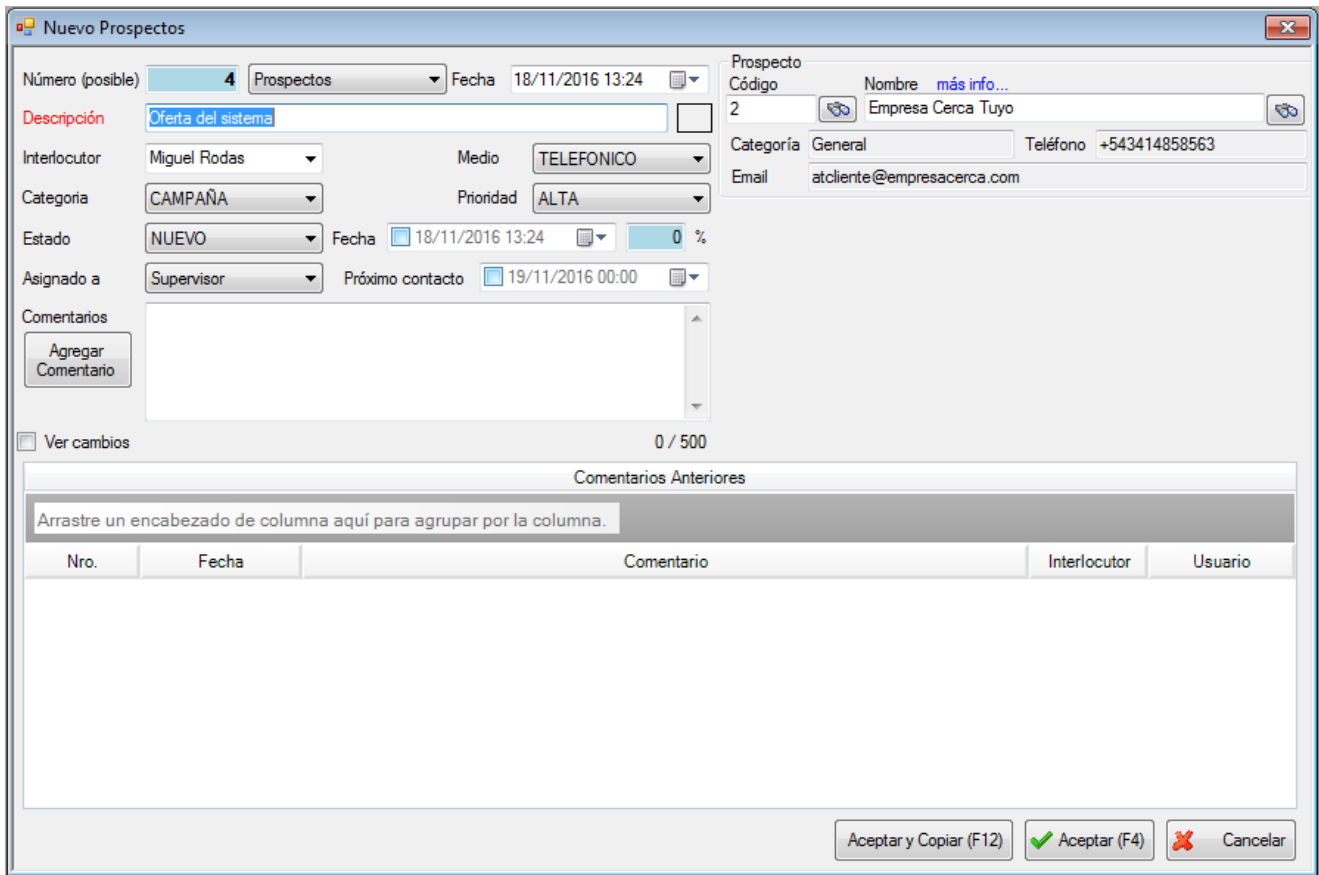
Seguimiento a Prospectos.



	Número	Fecha	Nombre Prospecto	Interlocutor	Descripción	Estado	Usuario Asignado	Prioridad	Categoria	Prox. Contacto
<input checked="" type="checkbox"/>	3	18/11/2016	Asociación Solidaria	Martín	Interesados en 3 licencias.	EN PROCES	Vendedor	MEDIA	CAMPAÑA	
<input type="checkbox"/>	2	18/11/2016	Empresa Cerca Tuyo	Miguel Rodas	Interesados en 16 licencias	EN PROCES	Vendedor	ALTA	CAMPAÑA	13/12/2016
<input type="checkbox"/>	1	28/10/2016	Pepe Juarez	Pepe Juarez	Interesado en una licencia	NUEVO	Supervisor	MEDIA	CAMPAÑA	

En esta sección podremos dar de alta, modificar o eliminar, así como ver los seguimientos de prospectos. Podremos utilizar los filtros para realizar una búsqueda.

Para agregar un nuevo seguimiento de prospecto, debemos presionar el botón **Nuevo** y completar la pantalla **Nuevo Prospectos**.



Nuevo Prospectos

Número (posible) Prospectos Fecha 18/11/2016 13:24

Descripción

Interlocutor Miguel Rodas Medio TELEFONICO

Categoría CAMPAÑA Prioridad ALTA

Estado NUEVO Fecha 18/11/2016 13:24 0 %

Asignado a Supervisor Próximo contacto 19/11/2016 00:00

Comentarios

Agregar Comentario

Ver cambios 0 / 500

Comentarios Anteriores

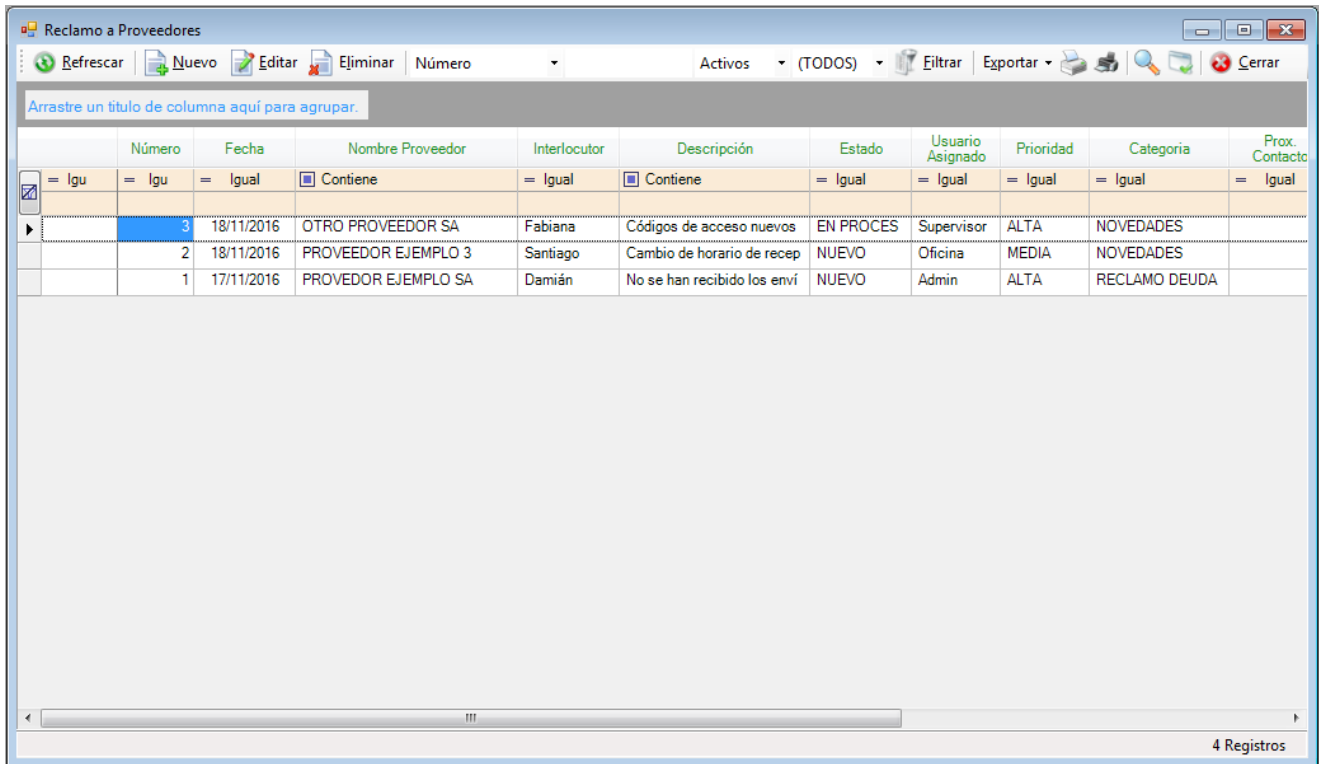
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por la columna.

Nro.	Fecha	Comentario	Interlocutor	Usuario
------	-------	------------	--------------	---------

Aceptar y Copiar (F12) Aceptar (F4) Cancelar

Permite agregar y dar de alta a un nuevo seguimiento de Prospecto en el sistema. Deberemos seleccionar *Fecha, Interlocutor, Medio, Estado, Categoría, Prioridad, Asignado A, Prospecto*, y luego cargar sus respectivos valores (*Descripción, % de avance, Próximo contacto, Comentarios*).

Reclamo a Proveedores.

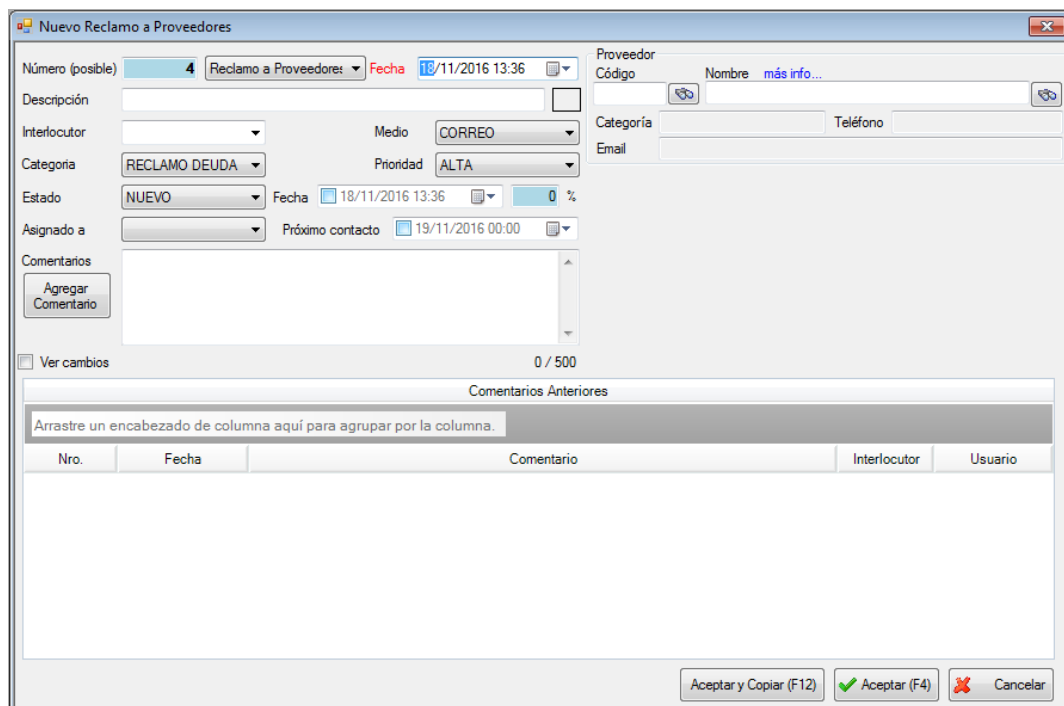


Número	Fecha	Nombre Proveedor	Interlocutor	Descripción	Estado	Usuario Asignado	Prioridad	Categoría	Prox. Contacto
3	18/11/2016	OTRO PROVEEDOR SA	Fabiana	Códigos de acceso nuevos	EN PROCES	Supervisor	ALTA	NOVEDADES	
2	18/11/2016	PROVEEDOR EJEMPLO 3	Santiago	Cambio de horario de recep	NUEVO	Oficina	MEDIA	NOVEDADES	
1	17/11/2016	PROVEEDOR EJEMPLO SA	Damián	No se han recibido los enví	NUEVO	Admin	ALTA	RECLAMO DEUDA	

4 Registros

En esta sección podremos dar de alta, modificar o eliminar, así como ver los Reclamos a Proveedores. Podremos utilizar los filtros para realizar una búsqueda.

Para agregar un nuevo reclamo a Proveedor, debemos presionar el botón **Nuevo** y completar la pantalla **Nuevo Reclamo a Proveedores**.



Número (posible) 4 Reclamo a Proveedores Fecha 18/11/2016 13:36

Descripción

Interlocutor Medio CORREO

Categoría RECLAMO DEUDA Prioridad ALTA

Estado NUEVO Fecha 18/11/2016 13:36 0 %

Asignado a Próximo contacto 19/11/2016 00:00

Comentarios

Agregar Comentario

Ver cambios 0 / 500

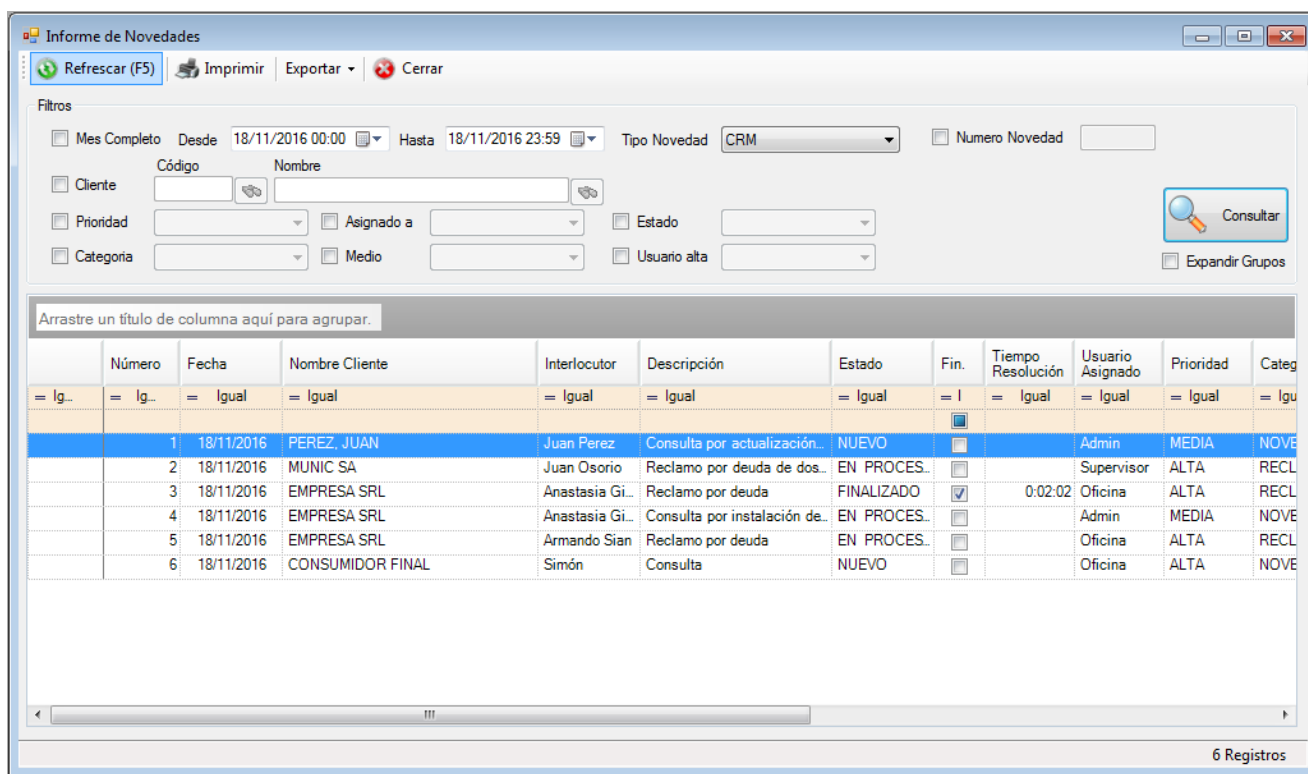
Comentarios Anteriores

Nro.	Fecha	Comentario	Interlocutor	Usuario
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por la columna.				

Aceptar y Copiar (F12) Aceptar (F4) Cancelar

Permite agregar y dar de alta a un nuevo Reclamo a Proveedores en el sistema. Deberemos seleccionar *Fecha*, *Interlocutor*, *Medio*, *Estado*, *Categoría*, *Prioridad*, *Asignado A*, *Proveedor*, y luego cargar sus respectivos valores (*Descripción*, *% de avance*, *Próximo contacto*, *Comentarios*).

Informe de Novedades (CRM, Clientes, Prospectos y Proveedores).



Informe de Novedades

Refrescar (F5) Imprimir Exportar Cerrar

Filtros

Mes Completo Desde 18/11/2016 00:00 Hasta 18/11/2016 23:59 Tipo Novedad CRM Numero Novedad

Cliente Código Nombre

Prioridad Asignado a Estado Usuario alta

Categoría Medio Consultar Expandir Grupos

Arrastre un título de columna aquí para agrupar.

	Número	Fecha	Nombre Cliente	Interlocutor	Descripción	Estado	Fin.	Tiempo Resolución	Usuario Asignado	Prioridad	Categ
= Ig..	= Ig..	= Igual	= Igual	= Igual	= Igual	= Igual	= I	= Igual	= Igual	= Igual	= Igu
	1	18/11/2016	PEREZ, JUAN	Juan Perez	Consulta por actualización...	NUEVO	<input type="checkbox"/>		Admin	MEDIA	NOVE
	2	18/11/2016	MUNIC SA	Juan Osorio	Reclamo por deuda de dos...	EN PROCES.	<input type="checkbox"/>		Supervisor	ALTA	RECL
	3	18/11/2016	EMPRESA SRL	Anastasia Gi...	Reclamo por deuda	FINALIZADO	<input checked="" type="checkbox"/>	0:02:02	Oficina	ALTA	RECL
	4	18/11/2016	EMPRESA SRL	Anastasia Gi...	Consulta por instalación de...	EN PROCES.	<input type="checkbox"/>		Admin	MEDIA	NOVE
	5	18/11/2016	EMPRESA SRL	Armando Sian	Reclamo por deuda	EN PROCES.	<input type="checkbox"/>		Oficina	ALTA	RECL
	6	18/11/2016	CONSUMIDOR FINAL	Simón	Consulta	NUEVO	<input type="checkbox"/>		Oficina	ALTA	NOVE

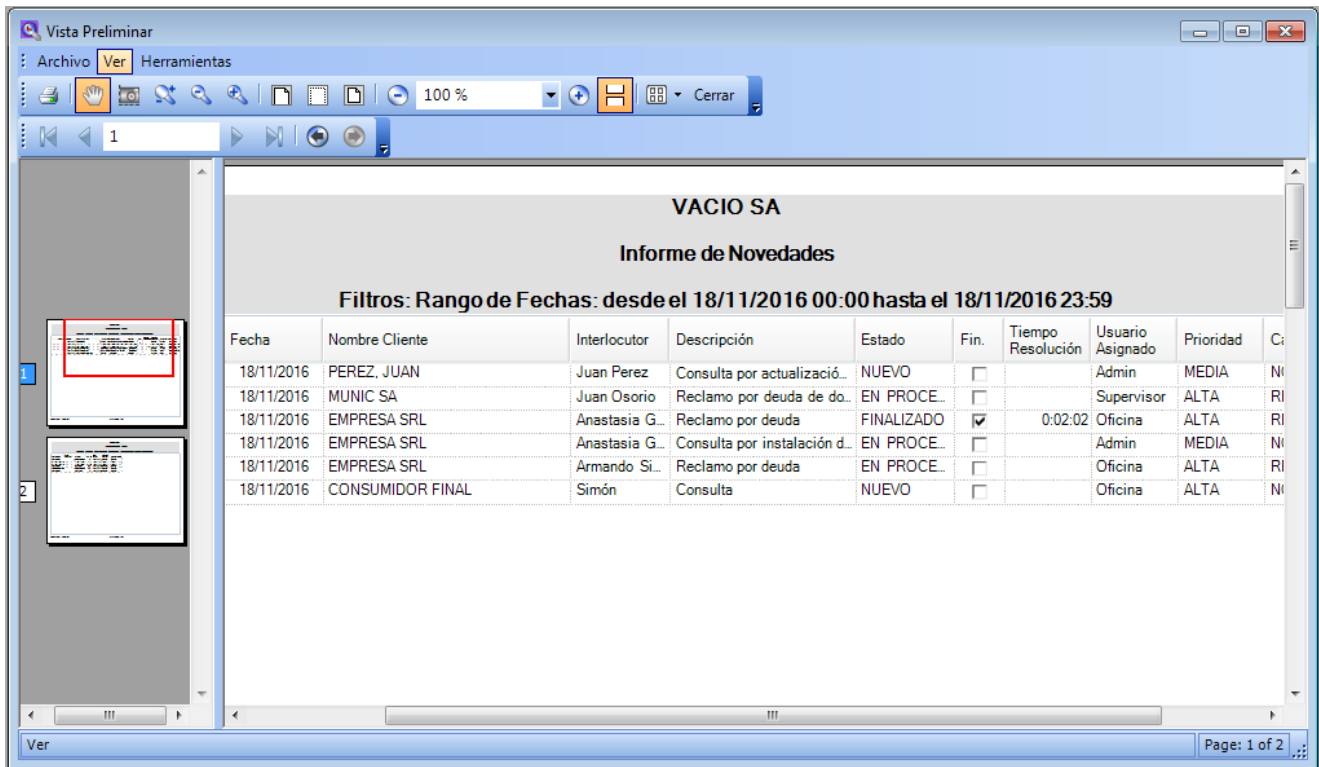
6 Registros

Aquí podremos, dependiendo de cuál opción del menú hemos seleccionado, realizar la consulta del Informe de CRM, Soporte, Seguimiento de Prospectos, o Reclamos a Proveedores. Para realizar la consulta podremos hacerlo mediante filtros, en el caso en que deseemos hacer una búsqueda avanzada, o presionar **Consultar** para ver el informe de todas las comunicaciones correspondientes.

Los **filtros** que podremos usar son **Cliente**, **Prioridad** (Alta, Media o Baja); **Estado** (Nuevo, En proceso, Finalizado o Cancelado); **Asignado a**; **Categoría**; **Medio** (Correo, Telefónico, Celular, WhatsApp, Web, Personalmente, Twitter o Facebook); **Usuario alta**; **Desde** y **Hasta**.

Es posible agregar, modificar o eliminar Prioridades, Categorías, Medios, y Estados desde los ABM correspondientes.

Podremos exportar el informe a **Excel** o **PDF**, sino presionar la opción **Imprimir** y veremos en pantalla el informe, donde se presentará la opción de configurar la impresión y emitirlo por la impresora.

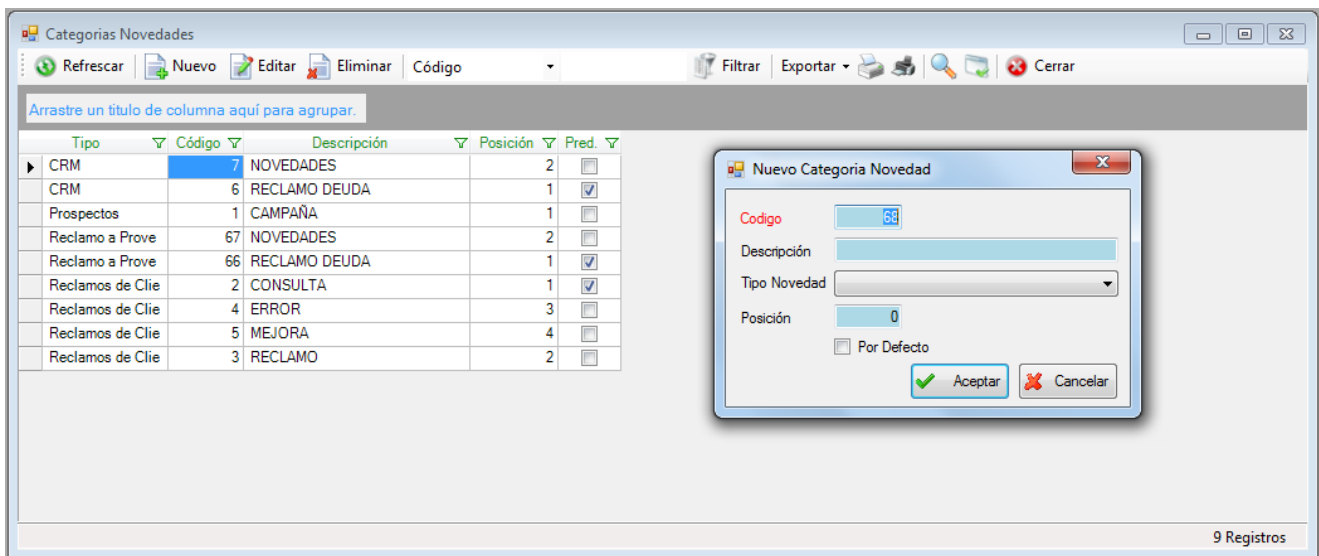


VACIO SA
Informe de Novedades
Filtros: Rango de Fechas: desde el 18/11/2016 00:00 hasta el 18/11/2016 23:59

Fecha	Nombre Cliente	Interlocutor	Descripción	Estado	Fin.	Tiempo Resolución	Usuario Asignado	Prioridad	Ci
18/11/2016	PEREZ, JUAN	Juan Perez	Consulta por actualizació..	NUEVO	<input type="checkbox"/>		Admin	MEDIA	NI
18/11/2016	MUNIC SA	Juan Osorio	Reclamo por deuda de do..	EN PROCE..	<input type="checkbox"/>		Supervisor	ALTA	RI
18/11/2016	EMPRESA SRL	Anastasia G..	Reclamo por deuda	FINALIZADO	<input checked="" type="checkbox"/>	0:02:02	Oficina	ALTA	RI
18/11/2016	EMPRESA SRL	Anastasia G..	Consulta por instalación d..	EN PROCE..	<input type="checkbox"/>		Admin	MEDIA	NI
18/11/2016	EMPRESA SRL	Armando Si..	Reclamo por deuda	EN PROCE..	<input type="checkbox"/>		Oficina	ALTA	RI
18/11/2016	CONSUMIDOR FINAL	Simón	Consulta	NUEVO	<input type="checkbox"/>		Oficina	ALTA	NI

[Consultar > Manual de Usuario: Características Generales > Impresiones.](#)

ABM de Categorías Novedades.



Arrastre un título de columna aquí para agrupar.

Tipo	Código	Descripción	Posición	Pred.
CRM	7	NOVEDADES	2	<input type="checkbox"/>
CRM	6	RECLAMO DEUDA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospectos	1	CAMPAÑA	1	<input type="checkbox"/>
Reclamo a Prove	67	NOVEDADES	2	<input type="checkbox"/>
Reclamo a Prove	66	RECLAMO DEUDA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Reclamos de Clie	2	CONSULTA	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Reclamos de Clie	4	ERROR	3	<input type="checkbox"/>
Reclamos de Clie	5	MEJORA	4	<input type="checkbox"/>
Reclamos de Clie	3	RECLAMO	2	<input type="checkbox"/>

Nuevo Categoría Novedad

Código:

Descripción:

Tipo Novedad:

Posición:

Por Defecto

9 Registros

Aquí se cargarán las **Categorías de Novedades** que son utilizadas en las opciones de *CRM*, *Reclamos de Clientes*, *Prospectos*, y *Reclamos o Proveedores*. Se pueden crear todas las categorías que sean necesarias o utilizadas por la empresa.

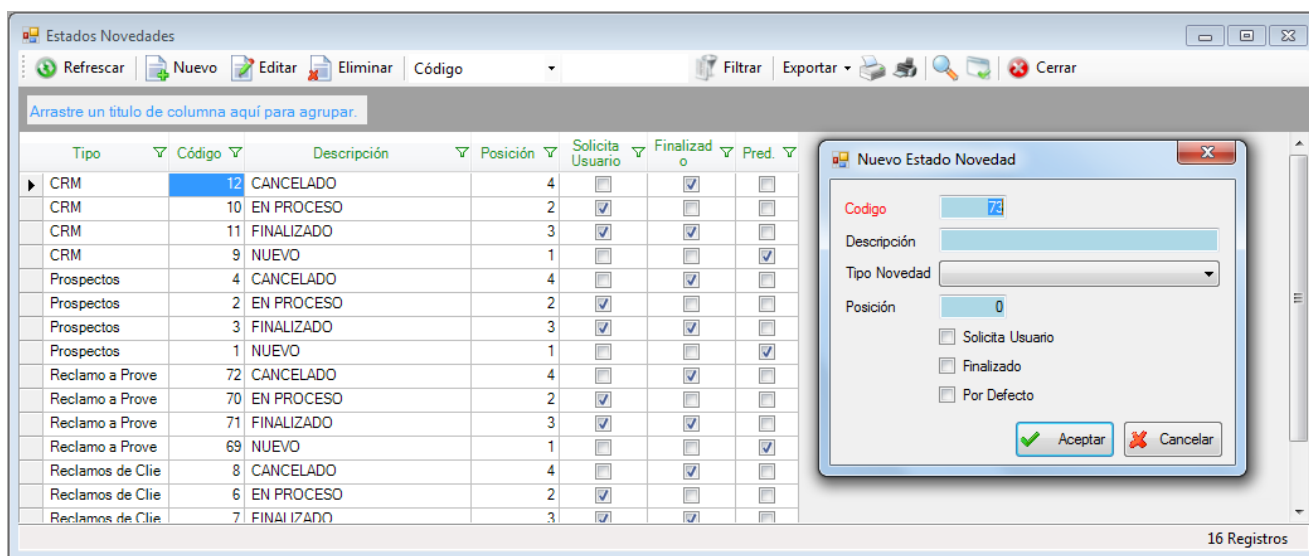
Al añadir una **Nueva Categoría de Novedad** se requiere el campo **Código**, **Descripción**, **Tipo Novedad**, **Posición** (en la lista desplegable) y **Por Defecto**. Estos registros se pueden **Editar** o **Eliminar**. Por último, damos **Clic** en **Aceptar**.

Si se desea Imprimir, Filtrar o Exportar, el funcionamiento es idéntico al de la barra de Herramientas explicada en la sección **CRM**.

[Consultar > CRM > Barra de Herramientas.](#)

Finalmente, presionando **Refrescar**, el sistema colocara la pantalla en su estado original.

ABM de Estados Novedades.



Aquí se cargaran los **Estados de Novedades** que son utilizadas en las opciones de *CRM*, *Reclamos de Clientes*, *Prospectos*, y *Reclamos o Proveedores*. Se pueden crear todos los estados que sean necesarios o utilizados por la empresa.

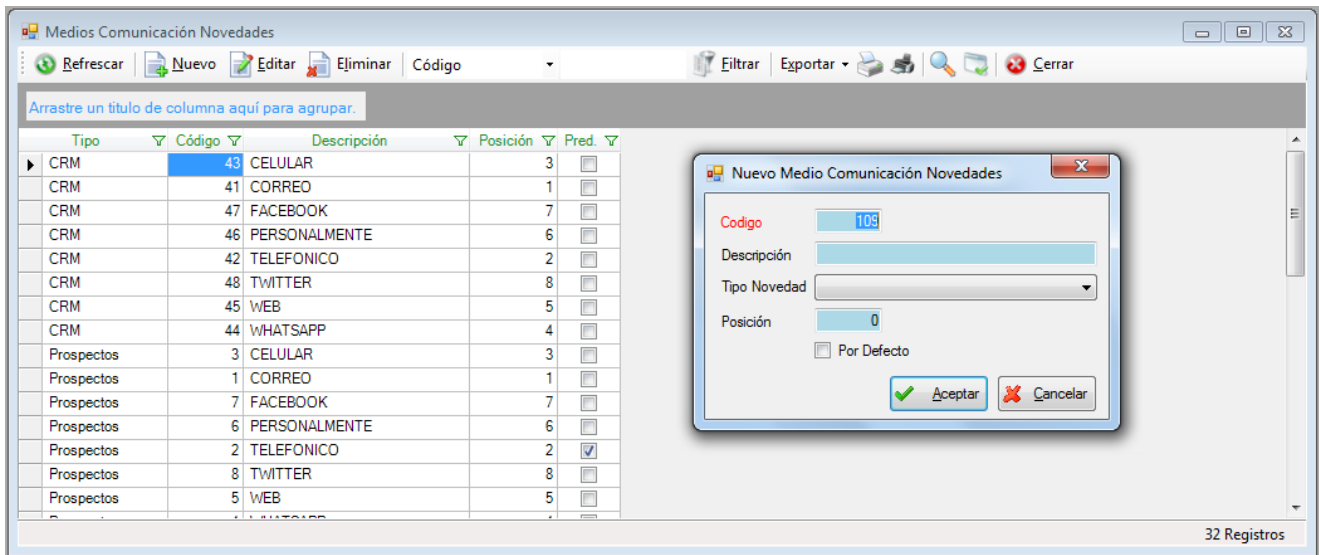
Al añadir un **Nuevo Estado de Novedad** se requiere el campo **Código**, **Descripción**, **Tipo Novedad**, **Posición** (en la lista desplegable), **Solicita Usuario**, **Finalizado** y **Por Defecto**. Estos registros de pueden **Editar** o **Eliminar**. Por último, damos **Clic** en **Aceptar**.

Si se desea Imprimir, Filtrar o Exportar, el funcionamiento es idéntico al de la barra de Herramientas explicada en la sección **CRM**.

[Consultar > CRM > Barra de Herramientas.](#)

Finalmente, presionando **Refrescar**, el sistema colocara la pantalla en su estado original.

ABM de Medios Comunicación Novedades.



Aquí se cargaran los **Medios de Comunicación de Novedades** que son utilizados en las opciones de *CRM*, *Reclamos de Clientes*, *Prospectos*, o *Reclamos a Proveedores*. Se pueden crear todos los medios que sean necesarios o utilizados por la empresa.

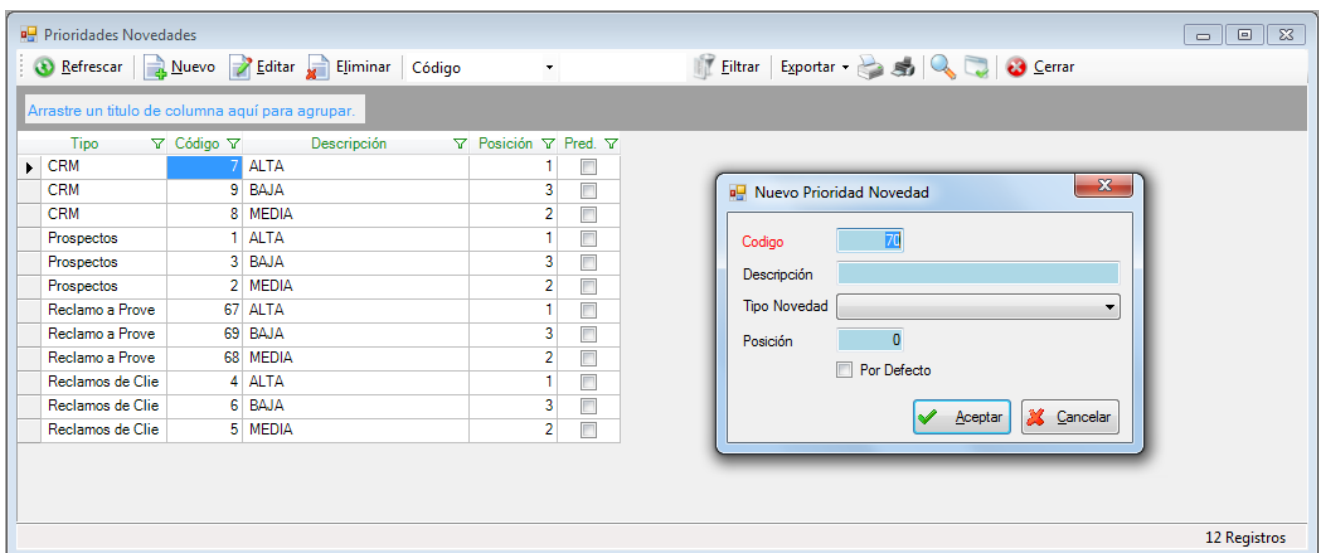
Al añadir un **Nuevo Medio Comunicación Novedad** se requiere el campo **Código**, **Descripción**, **Tipo Novedad**, **Posición** (en la lista desplegable) y **Por Defecto**. Estos registros de pueden **Editar** o **Eliminar**. Por último, damos **Clic** en **Aceptar**.

Si se desea Imprimir, Filtrar o Exportar, el funcionamiento es idéntico al de la barra de Herramientas explicada en la sección **CRM**.

[Consultar > CRM > Barra de Herramientas.](#)

Finalmente, presionando **Refrescar**, el sistema colocara la pantalla en su estado original.

ABM de Prioridades Novedades.



Aquí se cargaran las **Prioridades de Novedades** que son utilizadas en las opciones de *CRM, Reclamos de Clientes, Prospectos, o Reclamos a Proveedores*. Se pueden crear todas las prioridades que sean necesarias o utilizadas por la empresa.

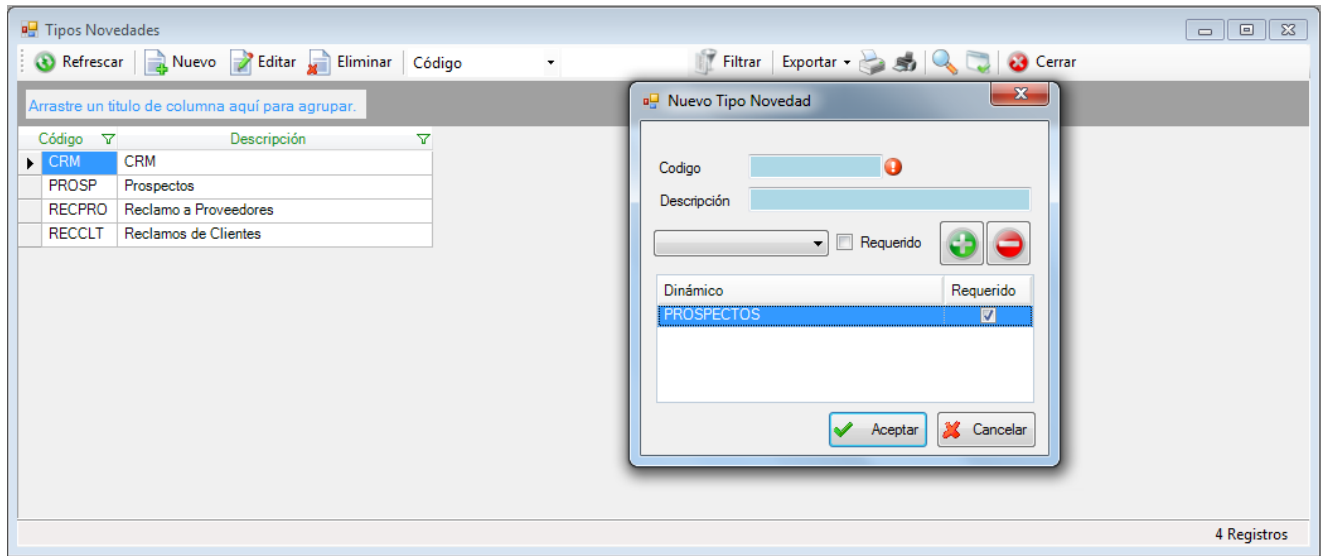
Al añadir una **Nueva Prioridad Novedad** se requiere el campo **Código, Descripción, Tipo Novedad, Posición** (en la lista desplegable) y **Por Defecto**. Estos registros se pueden **Editar** o **Eliminar**. Por último, damos **Clic** en **Aceptar**.

Si se desea Imprimir, Filtrar o Exportar, el funcionamiento es idéntico al de la barra de Herramientas explicada en la sección **CRM**.

[Consultar > CRM > Barra de Herramientas](#).

Finalmente, presionando **Refrescar**, el sistema colocara la pantalla en su estado original.

ABM de Prioridades Novedades.



Aquí se cargarán los **Tipos de Novedades** que son utilizadas en las opciones de *CRM*, *Reclamos de Clientes*, *Prospectos*, o *Reclamos a Proveedores*. Se pueden crear todos los tipos que sean necesarios o utilizados por la empresa.

Al añadir un **Nuevo Tipo Novedad** se requiere el campo **Código**, **Descripción**, **Entidades Relacionadas**. Estos registros se pueden **Editar** o **Eliminar**. Por último, damos **Clic** en **Aceptar**.

Si se desea Imprimir, Filtrar o Exportar, el funcionamiento es idéntico al de la barra de Herramientas explicada en la sección **CRM**.

[Consultar > CRM > Barra de Herramientas.](#)

Finalmente, presionando **Refrescar**, el sistema colocará la pantalla en su estado original.